

IBM Cúram Social Program Management



# Guía de espacios de trabajo del supervisor de Cúram

*Versión 6.05*



IBM Cúram Social Program Management



# Guía de espacios de trabajo del supervisor de Cúram

*Versión 6.05*

**Nota**

Antes de utilizar esta información y el producto al que hace referencia, lea la información que figura en el apartado "Avisos" en la página 25

**Revisado: mayo de 2013**

Esta edición se aplica a IBM Cúram Social Program Management v6.0.5 y a todos los releases posteriores, a menos que se indique lo contrario en nuevas ediciones.

Materiales bajo licencia - Propiedad de IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. Reservados todos los derechos.

# Contenido

**Figuras . . . . . v**

**Tablas . . . . . vii**

## **Capítulo 1. Introducción . . . . . 1**

- 1.1 Finalidad . . . . . 1
- 1.2 Destinatarios . . . . . 1
- 1.3 Requisitos previos . . . . . 1
- 1.4 Capítulos de esta guía . . . . . 1

## **Capítulo 2. El espacio de trabajo y el rol de supervisor . . . . . 3**

- 2.1 Introducción . . . . . 3
- 2.2 Significado de la supervisión de trabajo . . . . . 3
- 2.3 Cúram Supervisor Workspace . . . . . 3
- 2.4 El rol de supervisor . . . . . 3

## **Capítulo 3. Utilizar el Espacio de trabajo de supervisor para gestionar el trabajo . 5**

- 3.1 Introducción . . . . . 5
- 3.2 El Espacio de trabajo de supervisor . . . . . 5
- 3.3 Funciones de tareas disponibles para el supervisor . . . . . 6
  - 3.3.1 Visualizar tareas mediante espacios de trabajo . . . . . 6
  - 3.3.2 Página Detalles de tarea . . . . . 7
  - 3.3.3 Reservar tareas . . . . . 7
  - 3.3.4 Anular la reserva de tareas . . . . . 7
  - 3.3.5 Aplazar tareas . . . . . 7
  - 3.3.6 Reiniciar tareas . . . . . 7
  - 3.3.7 Reenviar tareas a destinos alternativos . . . . . 7
  - 3.3.8 Reasignar tareas . . . . . 7
  - 3.3.9 Cerrar tareas . . . . . 7
- 3.4 Buscar tareas y usuarios . . . . . 8
  - 3.4.1 Búsqueda de tareas . . . . . 8
  - 3.4.2 Búsqueda de usuarios . . . . . 8
  - 3.4.3 Selección de usuarios . . . . . 8
- 3.5 Reasignación masiva del trabajo . . . . . 8

## **Capítulo 4. Gestionar el trabajo de casos 9**

- 4.1 Introducción . . . . . 9
- 4.2 La lista de casos del Espacio de trabajo de supervisor . . . . . 9
- 4.3 El Espacio de trabajo del caso . . . . . 9
- 4.4 Reasignar casos a nuevos propietarios de caso . . . . . 9
  - 4.4.1 Reasignación automática de casos . . . . . 9
- 4.5 Reservar tareas asignadas de un caso para un usuario . . . . . 10
- 4.6 Visualizar las tareas reservadas de un caso . . . . . 10
- 4.7 Planificación de usuarios de un caso . . . . . 10

## **Capítulo 5. Gestionar casos con asuntos pendientes . . . . . 11**

- 5.1 Introducción . . . . . 11
- 5.2 Cómo obtener una visión general de todos los casos con asuntos pendientes . . . . . 11
  - 5.2.1 Mapas de calor . . . . . 11
  - 5.2.2 Lista de casos con asuntos pendientes . . . . . 11
- 5.3 Gestionar asuntos pendientes asociados con un único caso . . . . . 11
  - 5.3.1 Visualizar asuntos pendientes asociados con un caso por tipo . . . . . 12
  - 5.3.2 Visualizar asuntos asociados con un caso por antigüedad . . . . . 12

## **Capítulo 6. Gestionar casos con apelaciones . . . . . 13**

- 6.1 Introducción . . . . . 13
- 6.2 Cómo obtener una visión general de todos los casos con apelaciones . . . . . 13
  - 6.2.1 Mapas de calor . . . . . 13
  - 6.2.2 Mapa de calor de casos con apelaciones . . . . . 13
  - 6.2.3 Lista de casos con apelaciones . . . . . 13
- 6.3 Gestionar apelaciones asociadas con un caso . . . . . 13
  - 6.3.1 Visualizar apelaciones asociadas con un caso por tipo . . . . . 13
  - 6.3.2 Visualizar apelaciones asociadas con un caso por fecha límite . . . . . 14

## **Capítulo 7. Gestionar el trabajo de los usuarios . . . . . 15**

- 7.1 Introducción . . . . . 15
- 7.2 El Espacio de trabajo de usuario . . . . . 15
- 7.3 Reservar tareas . . . . . 15
  - 7.3.1 Reservar tareas asignadas al usuario . . . . . 15
  - 7.3.2 Reservar tareas de una cola de trabajos para el usuario . . . . . 16
  - 7.3.3 Reservar una tarea específica para el usuario . . . . . 16
- 7.4 Opciones de reasignación de tareas . . . . . 16
  - 7.4.1 Redirigir las tareas del usuario . . . . . 16
  - 7.4.2 Reenviar tareas reservadas por un usuario . . . . . 17
  - 7.4.3 Reasignar tareas reservadas por un usuario . . . . . 17
  - 7.4.4 Reenviar tareas asignadas a un usuario . . . . . 17
  - 7.4.5 Reasignar tareas asignadas a un usuario . . . . . 17
- 7.5 Bloqueo de asignación de tareas . . . . . 17
- 7.6 Gestionar valores de usuario . . . . . 17

## **Capítulo 8. Gestionar el trabajo de unidades organizativas. . . . . 19**

- 8.1 El rol de la jerarquía de notificación de la organización . . . . . 19
- 8.2 El Espacio de trabajo de unidad organizativa . . . . . 19
- 8.3 Gestionar las tareas asignadas a los miembros de la unidad organizativa. . . . . 19

8.4 Reservar tareas asignadas a la unidad organizativa para un usuario . . . . .	19
8.5 Visualizar las tareas reservadas de la unidad organizativa . . . . .	19
8.6 Planificación de unidad organizativa. . . . .	19

**Capítulo 9. Gestionar el trabajo de colas de trabajos . . . . . 21**

9.1 Introducción . . . . .	21
9.2 El Espacio de trabajo de cola de trabajos . . . . .	21
9.3 Gestionar la suscripción a una cola de trabajos . . . . .	21
9.4 Gestionar las tareas asignadas para colas de trabajos. . . . .	21

9.5 Reservar tareas en colas de trabajos . . . . .	21
9.6 Visualizar tareas reservadas de una cola de trabajos. . . . .	21
9.7 Planificación de cola de trabajos . . . . .	22

**Capítulo 10. Conclusión . . . . . 23**

10.1 Resumen de conceptos . . . . .	23
10.2 Resumen de funciones . . . . .	23

**Avisos . . . . . 25**

Marcas registradas . . . . .	27
------------------------------	----

---

## Figuras





---

## Tablas

1. Funciones de reasignación de tareas . . . . .	16	2. Funciones del supervisor . . . . .	23
--	----	---------------------------------------	----



---

# Capítulo 1. Introducción

---

## 1.1 Finalidad

Esta guía está destinada a proporcionar una visión general empresarial de Cúram Supervisor Workspace™. Cúram Supervisor Workspace está diseñado para facilitar a los supervisores la supervisión y gestión de las cargas de trabajo de los usuarios, las unidades organizativas y las colas de trabajos que supervisan. Después de leer esta guía, el lector debe comprender cómo un supervisor puede usar el espacio de trabajo para supervisar y gestionar la carga de trabajo de los usuarios subordinados por medio de la asignación de casos y tareas.

Para una mejor comprensión de esta aplicación, la guía debe leerse en su totalidad. Esta guía no es un manual de formación ni una guía de usuario.

---

## 1.2 Destinatarios

Esta guía está destinada a los analistas empresariales empleados por la organización. Los destinatarios deberían tener sólidos conocimientos de los requisitos empresariales de la organización. También se presupone un conocimiento básico de la aplicación.

---

## 1.3 Requisitos previos

El lector debe estar familiarizado con los conceptos básicos de Social Enterprise Management (SEM). El lector también debe comprender cómo gestionan los supervisores de la organización el equilibrio de la carga de trabajo mediante la asignación de casos y tareas.

Para comprender mejor los temas tratados en esta guía, sería de utilidad haber leído la Visión general de flujos de trabajo de Cúram, la Guía de gestión de casos integrados de Cúram, la Guía para participantes de Cúram y la Guía de administración de la organización de Cúram.

---

## 1.4 Capítulos de esta guía

La siguiente lista describe los capítulos de esta guía:

### **El espacio de trabajo y el rol de supervisor**

Este capítulo proporciona una visión general de Cúram Supervisor Workspace e información sobre el rol del supervisor en la organización.

### **Utilizar el Espacio de trabajo de supervisor para gestionar el trabajo**

En este capítulo se describe el Espacio de trabajo de supervisor. Se indican los principios de la gestión del trabajo y las funciones genéricas de tareas disponibles en la aplicación, y se describen las búsquedas de tarea y usuarios utilizadas en todos los espacios de trabajo.

### **Gestionar el trabajo de casos**

Este capítulo describe las funciones de gestión de trabajo de casos disponibles para el supervisor, incluyendo la reasignación de casos.

### **Casos con asuntos pendientes**

Este capítulo describe la funcionalidad diseñada para facilitar a los supervisores la visualización de casos con asuntos pendientes asociados.

### **Casos con apelaciones**

Este capítulo sólo es relevante si la organización tiene instalado el módulo Cúram Appeals™. Este capítulo describe la funcionalidad adicional diseñada para facilitar a los supervisores la visualización de casos con recurso de apelación asociados.

**Gestionar el trabajo de los usuarios**

Este capítulo describe las funciones de gestión de trabajo centradas en el usuario disponibles para el supervisor, como por ejemplo la asignación de casos y tareas, y la gestión de los valores de usuario.

**Gestionar el trabajo de unidades organizativas**

Este capítulo describe las funciones de gestión de trabajo de unidad organizativa disponibles para el supervisor. Describe cómo se utiliza la jerarquía de la organización jerarquía para gestionar el trabajo.

**Gestionar el trabajo de colas de trabajos**

Este capítulo describe las funciones de gestión de trabajo de colas de trabajos disponibles para el supervisor, incluyendo la suscripción a colas de trabajos y la asignación y reserva de tareas de cola de trabajos.

---

## Capítulo 2. El espacio de trabajo y el rol de supervisor

---

### 2.1 Introducción

Cúram Supervisor Workspace está diseñado para facilitar a los supervisores la supervisión y gestión del trabajo asignado a los usuarios, las unidades organizativas y las colas de trabajos que supervisan. La aplicación da soporte al supervisor en la gestión del equilibrio de cargas de trabajo permitiendo la asignación de casos y tareas en el sistema.

---

### 2.2 Significado de la supervisión de trabajo

La supervisión de trabajo es un proceso centrado en un desplazamiento más eficiente de casos y tareas a lo largo de su ciclo de vida mediante la gestión activa de la carga de tareas y casos de los objetos de organización. El equilibrio de la carga de trabajo se obtiene mediante la distribución de casos y tareas a fin de garantizar la realización oportuna del trabajo.

---

### 2.3 Cúram Supervisor Workspace

Cúram Supervisor Workspace permite a los supervisores gestionar las cargas de trabajo de casos y tareas de los objetos de organización que les rinden cuentas. Gran parte de las funciones suministradas para la gestión de casos, usuarios, unidades organizativas y colas de trabajos se basan en acciones de tarea. Los gráficos y las listas ayudan a los supervisores a asignar casos y tareas para poder administrarlos más eficazmente.

---

### 2.4 El rol de supervisor

El rol de supervisor está diseñado para la supervisión del trabajo y tiene acceso a Cúram Supervisor Workspace y a sus funciones de gestión de la carga de trabajo. Este rol se asigna a un usuario en el nivel de administración. La cuenta del supervisor se utiliza para la gestión de la carga de trabajo en lugar del trabajo de casos. Cuando un supervisor inicia la sesión, se visualiza el Espacio de trabajo de supervisor.



---

## Capítulo 3. Utilizar el Espacio de trabajo de supervisor para gestionar el trabajo

---

### 3.1 Introducción

Cúram Supervisor Workspace ayuda al supervisor a dirigir las tareas y casos al usuario o grupo más cualificado. Las vistas centradas en casos y tareas permiten al supervisor priorizar el trabajo cuya fecha límite se aproxima. El Espacio de trabajo de supervisor funciona como un portal para estas vistas. Desde el espacio de trabajo de supervisor, el supervisor puede elegir un foco determinado, por ejemplo, todos los casos con asuntos pendientes o las tareas actuales de un usuario específico.

---

### 3.2 El Espacio de trabajo de supervisor

Al iniciar la sesión, el supervisor visualiza el Espacio de trabajo de supervisor, desde cuya barra de navegación que puede acceder a diversos espacios de trabajo alternativos.

De forma predeterminada, se visualiza una lista de todos los usuarios que rinden cuentas (notifican) al supervisor. Esto incluye a:

- Todos los usuarios de cualquier unidad organizativa sobre los que el supervisor ostenta una posición directiva.
- Todos los usuarios de cualquier unidad hija de cualquier unidades organizativas sobre los que el supervisor ostenta una posición directiva.
- Todos los usuarios cuya posición rinde cuentas directa o indirectamente a la posición del supervisor.

También se visualizan el calendario y los atajos del supervisor.

Si el supervisor no ostenta una posición directiva en una unidad organizativa, la lista contendrá sólo los usuarios cuyas posiciones rinden cuentas directamente a la posición del supervisor.

Las vistas alternativas disponibles son:

- Una lista de usuarios que ostentan una posición en las unidades organizativas del supervisor y los usuarios que ostentan una posición que rinde cuentas directa o indirectamente a una posición ostentada actualmente por el supervisor.
- Una lista de casos que son propiedad de los usuarios que rinden cuentas al supervisor, que son propiedad del supervisor o que están supervisados por el supervisor.
- Una lista de las unidades organizativas en las que el supervisor ostenta una posición directiva, y sus unidades hijas si la organización ha decidido incluirlas en esta vista.
- Una lista de las colas de trabajos a las que los usuarios del supervisor están suscritos.

También se proporcionan vistas de Casos con asuntos pendientes, y Casos con apelaciones si está instalado el módulo Cúram Appeals.

La finalidad de cada una de estas listas es proporcionar información general y un enlace a cada uno de los espacios de trabajo individuales. Por ejemplo, en la vista de usuarios, un enlace Ver situado junto a cada registro conduce al supervisor al espacio de trabajo de ese usuario.

La información que se muestra para cada lista es la siguiente:

#### Listas de casos

Número de referencia, Producto, Cliente principal, Fecha de inicio, Estado.

### Lista de usuarios

Nombre, Número de casos abiertos, Número de tareas reservadas, Número de tareas asignadas.

### Lista de unidades organizativas

Nombre, Estado, Fecha de creación.

### Lista de colas de trabajos

Nombre, Número de tareas de la cola de trabajos.

---

## 3.3 Funciones de tareas disponibles para el supervisor

Para todos los tipos de gestión de trabajo, el conocimiento del ciclo de vida de las tareas es la clave para gestionar eficazmente las tareas a fin de equilibrar las cargas de trabajo.

### 3.3.1 Visualizar tareas mediante espacios de trabajo

El supervisor tiene a su disposición diversos espacios de trabajo para facilitar la evaluación de la carga de trabajo de las personas o grupos. Los espacios de trabajo proporcionan tanto visiones generales rápidas como listas más detalladas, como por ejemplo una vista de todas las tareas que vencen en un día determinado. Cada espacio de trabajo permite al supervisor centrarse en tareas específicas. Por ejemplo, es posible que el supervisor desee evaluar la carga de trabajo de un usuario durante esta semana, y por tanto visualizará todas las tareas reservadas por el usuario que vencen en la próxima semana. Estas vistas centradas en tareas facilitan al supervisor la evaluación de las cargas de trabajo, que puede marcar las tareas prioritarias que deben realizarse con urgencia. Profundizando desde los espacios de trabajo se obtiene información detallada, que permite al supervisor reasignar casos y tareas y supervisar detalladamente el progreso.

Los espacios de trabajo suministrados son:

- Espacio de trabajo del caso
- Espacio de trabajo de usuario
- Espacio de trabajo de unidad organizativa
- Espacio de trabajo de cola de trabajos

#### 3.3.1.1 Visualizar tareas por mes o por semana

Los gráficos de la vista inicial de cada espacio de trabajo muestran todas las tareas reservadas y asignadas relacionadas para las que la fecha límite de la tarea entra dentro de la semana actual o del mes actual a partir de la semana actual. Estas tareas se muestran en un diagrama de barras horizontal, cada una de cuyas barras está dividida en las tareas asignadas y reservadas que vencen ese día o semana. Si la vista está definida para mostrar la semana actual, se visualiza la carga de tareas para cada día; si la visualización es por mes, se muestran para cada semana. El administrador de la aplicación puede configurar la vista semanal para que muestre las tareas para 5 o 7 días.

#### 3.3.1.2 Visualizar tareas asignadas

Cada espacio de trabajo permite al supervisor visualizar las tareas asignadas para el caso, usuario, unidad organizativa o cola de trabajos. El supervisor puede acceder a la página de detalles de una tarea individual, reservar una tarea para un usuario o reservar varias tareas para un usuario.

#### 3.3.1.3 Visualizar tareas reservadas

Para los espacios de trabajo de caso, unidad organizativa y cola de trabajos, la lista de tareas reservadas se visualiza inicialmente en forma de diagrama de barras horizontal, cada una de las cuales está dividida en tareas abiertas y tareas aplazadas. Desde este gráfico, el supervisor puede desplazarse a una lista de tareas abiertas y a una lista de tareas aplazadas. Desde las páginas de lista de tareas, el supervisor puede desplazarse a su vez hasta las páginas de tareas individuales.

El espacio de trabajo de usuario no utiliza el diagrama de barras de tareas reservados, sino que en su lugar ofrece enlaces directos a la lista de tareas abiertas y a la lista de tareas aplazadas. Desde estas listas, el supervisor puede elegir reenviar una tarea a otro usuario o reasignarla.



### **3.3.2 Página Detalles de tarea**

Puede accederse a la página Detalles de tarea desde cualquier página de la aplicación donde se liste una tarea. Esta página permite al supervisor gestionar una tarea individual, ya que incluye versiones de supervisor de las funciones estándar de gestión de tareas: Reenviar, Reasignar, Reservar, Eliminar reserva, Aplazar, Reiniciar, Añadir un comentario y Cerrar. También muestra los detalles de cabecera de la tarea y el historial completo de la tarea. Los sucesos del historial de tarea se visualizan en orden cronológico inverso, desde el más reciente al más antiguo.

### **3.3.3 Reservar tareas**

El supervisor puede reservar una tarea para un usuario. Sólo el usuario que tiene reservada la tarea puede realizarla. Esto ofrece al supervisor la posibilidad de redistribuir las tareas de ese usuario si cree que está sobrecargado o atrasado en su trabajo. A la inversa, pueden reservarse tareas para un usuario cuya carga de trabajo sea más ligera que la de sus compañeros.

### **3.3.4 Anular la reserva de tareas**

Los supervisores pueden anular la reserva de tareas reservadas para ponerlas de nuevo a disposición de los usuarios o colas de trabajos a los que estaba asignadas anteriormente antes de la reserva.

### **3.3.5 Aplazar tareas**

El supervisor puede especificar que una tarea reservada debe aplazarse hasta una fecha posterior. La tarea aplazada sigue reservado al usuario, pero ahora se encuentra en su lista de tareas aplazadas. La tarea puede planificarse para el reinicio automático, lo que significa que el sistema cambiará automáticamente el estado de tarea de aplazada a abierta en una fecha especificada por el supervisor. La tarea se visualizará en la página de lista Tareas reservadas del usuario.

### **3.3.6 Reiniciar tareas**

El supervisor también puede reiniciar manualmente una tarea aplazada. Las tareas deben aplazarse o reservarse para que puedan reiniciarse.

### **3.3.7 Reenviar tareas a destinos alternativos**

El supervisor puede reenviar una tarea reservada o asignada a un trabajo, posición, unidad organizativa, usuario o cola de trabajos. Si la tarea está reservada, en primer lugar se anula la reserva, haciéndola disponible para el objeto de la organización al que se reenvía. Las tareas cerradas no puede reenviarse.

### **3.3.8 Reasignar tareas**

La reasignación de una tarea invoca la estrategia inicial de asignación de una tarea. Como resultado, la tarea se reasigna al elemento (grupo de usuarios o cola de trabajos) al que el sistema la había asignado originalmente. Debe tener en cuenta que esta acción es diferente de anular la reserva de una tarea. La anulación de reserva de una tarea asigna la tarea al último grupo al que estaba asignada antes de reservarla. La reasignación de una tarea utiliza la estrategia inicial de asignación de tareas, que suele asignar la tarea al primer grupo al que estaba asignada, si entre tanto no se han efectuado cambios en la estrategia de asignación o en los grupos.

### **3.3.9 Cerrar tareas**

El supervisor puede cerrar las tareas creadas por un usuario. Las tareas creadas por el sistema no pueden cerrarse de este modo, sino que el sistema las cierra automáticamente una vez realizada la acción asociada con la tarea.

---

## 3.4 Buscar tareas y usuarios

En situaciones en las que son necesarios los detalles de una tarea o usuario específico, pueden utilizarse las funciones Búsqueda de usuarios y Búsqueda de tareas para buscar un usuario o una tarea. El posible que el supervisor desee buscar un usuario al que asignar una tarea o un caso. Estas funciones están disponibles a través de la herramienta de selección de usuarios, que permite al supervisor asignar tareas a usuarios de toda la organización.

### 3.4.1 Búsqueda de tareas

La búsqueda de tareas permite al supervisor buscar una tarea mediante el ID, el número de referencia de un caso o el nombre del participante. La búsqueda devuelve una lista de tareas que cumplen los criterios de búsqueda, y desde la lista puede accederse a la página de detalles de cada tarea.

### 3.4.2 Búsqueda de usuarios

La búsqueda de usuarios permite al supervisor buscar cualquier usuario del sistema por nombre, apellido, unidad organizativa o trabajo. La búsqueda devuelve un usuario o lista de usuarios coincidente con los criterios de búsqueda, y desde la lista puede accederse al espacio de trabajo de cada usuario.

### 3.4.3 Selección de usuarios

La Selección de usuarios permite al supervisor buscar y seleccionar cualquier usuario del sistema por nombre, apellido, unidad organizativa o trabajo. La función de selección de usuarios se utiliza generalmente en el contexto de asignación, reserva o reenvío de tareas o casos.

---

## 3.5 Reasignación masiva del trabajo

En el transcurso de la gestión de cargas de trabajo, un supervisor puede necesitar reasignar casos o reenviar tareas de forma masiva para un usuario concreto. Por ejemplo, si un usuario tiene una ausencia no planificada (p.e., está enfermo) y es necesario distribuir su trabajo entre otros miembros del equipo. El Espacio de trabajo de supervisor proporciona acciones para reasignar casos y reenviar tareas de forma masiva. Por motivos de rendimiento del sistema, estas acciones no se realizan en línea en el sistema, se realizan en procesos aplazados o por lotes, en función del número de elementos seleccionados. El valor de umbral sobre cuándo debe realizarse la reasignación masiva por lotes es un parámetro configurable y, por tanto, debe establecerse según una configuración del sistema para el usuario. Si el número de elementos seleccionados es menor o igual que el valor del umbral, la reasignación masiva se realiza en un proceso aplazado. Si el número de elementos seleccionados supera el valor del umbral, la reasignación masiva se realiza en un proceso por lotes. Este valor de umbral es visible para el supervisor, lo que le permite tomar decisiones informadas al realizar la reasignación masiva.

Cuando se planifica un caso para su reasignación posterior, el sistema no lo presentará en la lista de reasignación masiva de nuevo ni lo podrá reasignar en línea un asistente social hasta que se complete la reasignación inicial. De igual forma, si se planifica una tarea para su reenvío posterior, el sistema no la presentará en la lista de reenvío masivo de nuevo ni la podrá reenviar en línea un asistente social hasta que se haya completado el reenvío de la tarea inicial.

---

## Capítulo 4. Gestionar el trabajo de casos

---

### 4.1 Introducción

Los supervisores pueden ser responsables de un gran número de casos. Cúram Supervisor Workspace proporciona un filtro de casos. Esto permite a los supervisores centrarse en determinados grupos de casos. Desde una lista filtrada de este tipo, pueden visualizarse los casos mediante el Espacio de trabajo del caso. Esto permite al supervisor gestionar y distribuir la carga de trabajo de un caso. Además de esta funcionalidad de tareas, el Espacio de trabajo del caso proporciona al supervisor la posibilidad de reasignar el caso a un nuevo propietario. Esto puede hacerse manualmente seleccionando un nuevo usuario o eligiendo la reasignación automática de casos. Por último, una planificación de usuarios del caso permite al supervisor visualizar las actividades de los usuarios con un rol en el caso.

---

### 4.2 La lista de casos del Espacio de trabajo de supervisor

El supervisor gestiona el trabajo de:

- Casos propiedad y supervisados por el supervisor.
- Casos propiedad de uno de los usuarios del supervisor.
- Casos propiedad de una de las posiciones del supervisor.
- Casos propiedad de una de las unidades organizativas del supervisor.
- Casos propiedad de una de las colas de trabajos del supervisor.

Para preservar el rendimiento del sistema, el supervisor debe filtrar su lista de casos por propietario de caso. Además, estos casos pueden filtrarse por producto y estado del caso. El filtrado permite al supervisor gestionar un único conjunto de casos a la vez, por ejemplo, todos los casos con un estado de aprobado.

---

### 4.3 El Espacio de trabajo del caso

El Espacio de trabajo del caso permite al supervisor evaluar la carga de tareas asociada a un caso y distribuir esas tareas como crea oportuno. Cualquier asunto asociado con el caso puede visualizarse y reasignarse si es necesario. El supervisor también puede acceder a la planificación de usuarios del caso, que lista las actividades de todos los usuarios que tienen un rol en el caso. También es posible reasignar el propio caso a otro usuario.

---

### 4.4 Reasignar casos a nuevos propietarios de caso

El supervisor puede reasignar un caso a un nuevo propietario. El supervisor puede reasignar el caso a un propietario de su elección o indicar al sistema que reasigne automáticamente el caso a un nuevo propietario de caso.

#### 4.4.1 Reasignación automática de casos

El supervisor puede elegir que la aplicación reasigne automáticamente el caso. El proceso predeterminado suministrado por Cúram Supervisor Workspace reasigna el caso en función de unas simples reglas:

1. Número de casos asignado: el sistema reasigna el caso al usuario que tiene asignado el menor número de casos.
2. Número de tareas reservadas: si más de un usuario tiene el menor número de casos, el sistema comprueba sus tareas reservadas y asigna el caso al usuario que tiene menos tareas reservadas.

3. Número de tareas asignadas: si más de un usuario tiene el menor número de tareas reservados, el sistema comprueba sus tareas asignadas y asigna el caso al usuario con el menor número de tareas asignadas.
4. Si más de un usuario tiene el menor número de tareas asignadas, el sistema asigna el caso aleatoriamente a uno de estos usuarios.

Los casos reasignados en función de estas reglas se asignarán al usuario con la menor carga de trabajo en este momento, ayudando así al supervisor a equilibrar las cargas de trabajo de sus usuarios. Tenga en cuenta que el proceso de reasignación automática puede personalizarse para ajustarlo a las necesidades de la organización.

---

## 4.5 Reservar tareas asignadas de un caso para un usuario

Los supervisores pueden reservar todas o algunas de las tareas asociadas con un caso para un usuario nuevo, incluidas las tareas que ya están asignadas. Los supervisores pueden elegir el usuario apropiado de su lista de usuarios o buscar cualquier usuario de la organización.

---

## 4.6 Visualizar las tareas reservadas de un caso

Los supervisores pueden visualizar las tareas asociadas con casos que se han reservado en la página Tareas reservadas de caso. Esta página visualiza un gráfico que muestra las tareas abiertas y aplazadas en forma de diagrama de barras, desglosado por usuarios del caso. Los supervisores pueden utilizar este diagrama para desplazarse a listas de tareas abiertas y aplazadas para cada usuario, y visualizar los detalles de cada tarea. Los supervisores también puede reenviar a otro usuario tareas reservadas.

---

## 4.7 Planificación de usuarios de un caso

la planificación de usuarios de un caso muestra el número de actividades planificadas en una semana para cada usuario que tiene un rol en el caso. La página se visualiza inicialmente para la semana actual, y el supervisor puede utilizar los enlaces Semana anterior y Semana siguiente para desplazarse hacia adelante y hacia atrás a intervalos semanales para visualizar las actividades históricas y futuras. Al pulsar el enlace 'Actividades de la semana', se abre el calendario del usuario.

---

## Capítulo 5. Gestionar casos con asuntos pendientes

---

### 5.1 Introducción

A fin de asegurar una progresión fluida de los casos, es conveniente que el supervisor pueda aislar los casos con asuntos pendientes asociados. Los asuntos pendientes asociados con un caso deben resolverse para poder desplazar el caso original a través de su ciclo de vida. Cúram Supervisor Workspace permite al supervisor visualizar todos los casos con asuntos pendientes y los asuntos asociados a un solo caso.

### 5.2 Cómo obtener una visión general de todos los casos con asuntos pendientes

Casos con asuntos pendientes utiliza un mapa de calor y una lista para visualizar los casos con asuntos pendientes ordenados por el número de asuntos asociados con ellos. Esto ayuda al supervisor a priorizar los casos que requieren más trabajo. El supervisor puede desplazarse hasta la página de asuntos pendientes de un caso individual desde el mapa de calor o desde la lista. Los asuntos de los casos pueden visualizarse por tipo y por antigüedad, y pueden reasignarse desde ahí si es necesario.

#### 5.2.1 Mapas de calor

La página Casos con asuntos pendientes es una representación gráfica de todos los casos gestionados por el supervisor registrados durante la semana en curso que tienen asuntos pendientes asociados. El mapa de calor tiene una gradación de colores según el número de asuntos asociadas con cada caso. Los casos con el mayor número de asuntos asociados están marcados en rojo, y aquellos con el menor número están en azul. Esto permite al supervisor distinguir rápidamente los casos que van a requerir un mayor trabajo en este punto. El supervisor puede desplazarse hasta la página de asuntos pendientes de cada caso desde el mapa de calor para obtener información más detallada acerca de los asuntos pendientes asociados. El supervisor también puede optar por visualizar el mapa de calor para un solo día, en lugar de para toda la semana.

Los supervisores pueden visualizar semanas diferentes mediante los enlaces [Semana anterior](#) y [Semana siguiente](#).

#### 5.2.2 Lista de casos con asuntos pendientes

La lista de casos con asuntos pendientes muestra casos que se han registrado durante la semana en curso y que tienen asuntos asociados. Está ordenada por el número de asuntos asociados con cada caso en orden descendente. Al igual que en el mapa de calor, el supervisor puede navegar entre las semanas y desplazarse a la página de asuntos pendientes de cada caso.

##### 5.2.2.1 Lista de casos con asuntos pendientes por fecha

El supervisor puede profundizar para ver los casos con asuntos pendientes que se han registrado en un solo día. La página Casos con asuntos pendientes por fecha puede visualizarse en forma de mapa de calor o como una lista ordenada por el número de casos con asuntos pendientes asociados con cada caso. Puede accederse directamente a la página de asuntos pendientes de caso desde ambas vistas, y pueden reasignarse asuntos individuales o varios asuntos.

---

### 5.3 Gestionar asuntos pendientes asociados con un único caso

El supervisor puede desplazarse desde los mapas de calor y listas descritos anteriormente a una lista de los asuntos pendientes asociados con un caso. El supervisor puede visualizar estos asuntos pendientes agrupados por tipo o por antigüedad.

### **5.3.1 Visualizar asuntos pendientes asociados con un caso por tipo**

La visualización de asuntos asociadas con un caso por tipo permite al supervisor evaluar rápidamente el tipo de asunto que aparece con mayor frecuencia en el caso a fin de solucionarlos eficazmente. Los asuntos de un caso pueden visualizarse por tipo en forma de diagrama de barras o de lista. Desde el diagrama de barras, el supervisor puede desplazarse a una lista de asuntos de un tipo determinado. Esto permite al supervisor reasignar algunos o todos los casos con asuntos pendientes de un tipo determinado a un usuario individual especializado en este tipo de trabajo. El supervisor también puede reasignar los asuntos pendientes mediante la opción de reasignación automática.

Los asuntos pendientes de un caso también pueden visualizarse como una lista básica ordenada por tipo.

### **5.3.2 Visualizar asuntos asociados con un caso por antigüedad**

Los asuntos asociados a un caso pueden visualizarse como una lista ordenada por la antigüedad del asunto. Esto permite a los supervisores asegurarse de que se los asuntos más antiguos se resuelven con prontitud.

---

## Capítulo 6. Gestionar casos con apelaciones

---

### 6.1 Introducción

Si se instala Cúram Appeals, la funcionalidad de gestión de apelaciones Cúram Supervisor Workspace estará disponible para el supervisor.

A fin de garantizar el progreso fluido de los casos, resulta útil que el supervisor pueda aislar los casos con apelaciones asociadas. El proceso de las apelaciones asociadas con un caso debe resolverse para que el caso original pueda avanzar a lo largo de su ciclo de vida. Cúram Supervisor Workspace permite al supervisor visualizar todos los casos con apelaciones, y las apelaciones asociadas con un único caso.

---

### 6.2 Cómo obtener una visión general de todos los casos con apelaciones

Casos con apelaciones utiliza un mapa de calor y una lista para visualizar los casos con apelaciones clasificados por el número de apelaciones asociadas con cada caso. Esto ayuda al supervisor a priorizar los casos que requieren más trabajo. El supervisor puede desplazarse hasta la página de apelaciones de un caso individual desde el mapa de calor o desde la lista. Las apelaciones de los casos pueden visualizarse por tipo y por fecha límite, y pueden reasignarse desde ahí si es necesario.

#### 6.2.1 Mapas de calor

La página Casos con apelaciones es una representación gráfica de todos los casos gestionados por el supervisor que tienen apelaciones asociadas. El mapa de calor tiene una gradación de colores según el número de apelaciones asociadas con cada caso. Los casos con el mayor número de apelaciones asociadas están marcados en rojo, y aquellos con el menor número están en azul. Esto permite al supervisor distinguir rápidamente los casos que van a requerir un mayor trabajo en este punto. El supervisor puede desplazarse hasta la página de apelaciones de cada caso desde el mapa de calor para obtener información más detallada acerca de las apelaciones asociadas.

#### 6.2.2 Mapa de calor de casos con apelaciones

El mapa de calor de casos con apelaciones muestra casos que tienen apelaciones asociadas. Los supervisores pueden utilizar el mapa de calor para profundizar en las apelaciones asociadas con cada caso.

#### 6.2.3 Lista de casos con apelaciones

La lista de casos con apelaciones muestra los casos que tienen apelaciones asociadas. Está ordenada por el número de apelaciones asociadas con cada caso en orden descendente. Al igual que en el mapa de calor, el supervisor puede acceder a la página de apelaciones de cada caso.

---

### 6.3 Gestionar apelaciones asociadas con un caso

El supervisor puede desplazarse desde los mapas de calor y listas descritos anteriormente a una lista de las apelaciones asociadas con un caso. El supervisor puede visualizar estas apelaciones agrupadas por tipo o por fecha límite.

#### 6.3.1 Visualizar apelaciones asociadas con un caso por tipo

La visualización de apelaciones asociadas con un caso por tipo permite al supervisor evaluar rápidamente el tipo de apelación que aparece con mayor frecuencia en el caso a fin de solucionarlas eficazmente. Las apelaciones de caso pueden visualizarse por tipo en forma de diagrama de barras o de lista. Desde el

diagrama de barras, el supervisor puede desplazarse a una lista de apelaciones de un tipo determinado y acceder a los detalles de apelación. El supervisor puede reasignar Las apelaciones en función del tipo. Esto permite al supervisor reasignar algunos o todos los casos de apelación de un tipo determinado a un usuario individual especializado en este tipo de trabajo. El supervisor también puede reasignar las apelaciones mediante la opción de reasignación automática.

Las apelaciones también pueden visualizarse como una lista ordenada por tipo.

### **6.3.2 Visualizar apelaciones asociadas con un caso por fecha límite**

Las apelaciones asociadas con un caso pueden visualizarse en forma de lista ordenada por la fecha límite de apelación. El supervisor puede desplazarse hasta la página de inicio del recurso de apelación de cada apelación.



---

## Capítulo 7. Gestionar el trabajo de los usuarios

---

### 7.1 Introducción

El Espacio de trabajo de usuario permite a los supervisores centrarse en la gestión de la carga de trabajo de usuarios individuales. Se utilizan gráficos de tareas para proporcionar una rápida visión general de las tareas del usuario. Se visualizan las colas de trabajos a las que un usuario se ha suscrito. La aplicación permite que un supervisor reserve una o varias tareas para un usuario. Puede utilizarse la redirección de tareas para redirigir tareas a otro usuario elegido por el supervisor. Puede crearse un bloqueo de asignación que impedirá que se asigne a un usuario ninguna tarea.

El Espacio de trabajo de usuario también permite a los supervisores visualizar el calendario del usuario. Por último, proporciona acceso a valores de usuario que pueden ajustarse para reflejar el cambio de habilidades, patrones de trabajo y responsabilidades del usuario.

---

### 7.2 El Espacio de trabajo de usuario

El Espacio de trabajo de usuario permite al supervisor supervisar el trabajo de un usuario y gestionar las tareas del mismo. Las funciones centradas en el usuario incluyen la suscripción a colas de trabajos, la redirección de tareas, el bloqueo de asignación de tareas y la reserva de tareas asignadas al usuario y de colas de trabajos a las que éste está suscrito. El supervisor puede asignar, reservar y anular la reserva de tareas de un usuario para equilibrar su carga de trabajo.

El supervisor puede supervisar la carga de trabajo de un usuario a través de gráficos de tareas. Estos gráficos aportan al supervisor una rápida visión general de la carga de trabajo del usuario durante la semana o el mes en curso. Desde estos gráficos, el supervisor puede acceder a información más detallada para un solo día de la semana y puede profundizar en los detalles de una tarea específica.

El Espacio de trabajo de usuario contiene una lista de colas de trabajos a las que el usuario está suscrito. La lista permite al supervisor visualizar el espacio de trabajo de cola de trabajos de cada una de las colas de trabajos. El supervisor también puede anular la suscripción del usuario a cualquiera de las colas de trabajos de la lista. Esta función permite que el supervisor gestione la suscripción a colas de trabajos desde el punto de vista del usuario.

Una segunda lista muestra todas las unidades organizativas de las que el usuario forma parte. La lista permite al supervisor visualizar el Espacio de trabajo de unidad organizativa de cada una de las unidades organizativas visualizadas.

---

### 7.3 Reservar tareas

Como parte de la gestión de la carga de trabajo de tareas de un usuario, Cúram Supervisor Workspace permite al supervisor reservar tareas para el usuario. El supervisor puede optar por:

- Reservar un número de tareas de la lista de tareas asignadas al usuario.
- Reservar un número de tareas de una cola de trabajos.
- Seleccionar una tarea específica para reservarla al usuario.

Las tres funciones de reserva comparten el objetivo de hacer responsable a un usuario específico de la realización de la parte de trabajo descrita en la tarea.

#### 7.3.1 Reservar tareas asignadas al usuario

El supervisor puede reservar varias tareas de la lista de tareas asignadas al usuario. El supervisor puede optar por reservar tareas de esta lista en función de la prioridad o el tiempo asignados a la tarea. Esta

función permite al supervisor recoger el número de tareas para reservar, pero no le permite elegir la tareas específicas. Por tanto, esta función debe utilizarse en los casos en los en que el supervisor confíe en que el usuario tiene los conocimientos necesarios para realizar cualquiera de las tareas de la lista de tareas asignadas.

### 7.3.2 Reservar tareas de una cola de trabajos para el usuario

El supervisor puede reservar varias tareas de una cola de trabajos para el usuario. Esta función se puede utilizar como ayuda para borrar tareas de una cola de trabajos que está sobrecargada. Al igual que al reservar tareas de la lista de tareas asignadas, el supervisor puede elegir el número de tareas que deben reservarse, pero no puede elegir las tareas específicas.

### 7.3.3 Reservar una tarea específica para el usuario

El supervisor puede reservar una tarea específica para el usuario. Esta función permite al supervisor reservar tareas que pueden requerir habilidades o conocimientos especializados para el usuario adecuado.

## 7.4 Opciones de reasignación de tareas

Al gestionar la carga de trabajo de un usuario, a veces es necesario redirigir las tareas asignadas o reservadas a dicho usuario a otra persona. El Espacio de trabajo de supervisor ofrece tres funciones principales de reasignación de tareas: redirección, reenvío y reasignación. Estas funciones se describen brevemente en la tabla que figura a continuación para poder comparar su utilización. En las subsecciones que figuran más adelante se suministra una descripción más detallada de cada función.

Tabla 1. Funciones de reasignación de tareas

Acción	Tipo de tarea	Destino	Notas
Redirigir tareas de usuario	Todas las tareas asignadas del usuario. Durante el período de redirección, cualquier tarea que se haya asignado al usuario.	Un usuario seleccionado por el supervisor.	La redirección puede limitarse por tiempo. La redirección no afecta a las tareas reservadas del usuario.
Reenviar tareas	Tareas reservadas o tareas asignadas	El supervisor puede seleccionar cualquier destino de asignación, por ejemplo un usuario, una posición, un trabajo, una unidad organizativa o una cola de trabajos.	Pueden reenviarse una o varias tareas.
Reasignar tareas	Tareas reservadas o tareas asignadas	Destino de asignación seleccionado por la estrategia de asignación.	Pueden reasignarse una o varias tareas.

### 7.4.1 Redirigir las tareas del usuario

La redirección de tareas permite a los supervisores redireccionar las tareas de un usuario a otro. Esta función es útil en situaciones tales como las vacaciones anuales. El supervisor puede especificar fechas de inicio y finalización y elegir a qué usuario redirigir las tareas. Una vez que una redirección está activa, todas las tareas asignadas actualmente al primer usuario se eliminan de la bandeja de entrada del usuario y se añaden a la lista de tareas del segundo usuario. Mientras la redirección permanece activa, no se asignan nuevas tareas al usuario original; en su lugar, las tareas se asignan al segundo usuario. Las tareas que se han reservado para el usuario original permanecen reservadas para él. Puede que el supervisor desee considerar la posibilidad de reenviar o reasignar estas tareas reservados.

La redirección de tareas puede configurarse para que se inicie en una fecha futura, ejecutándose indefinidamente o durante un periodo limitado. El supervisor puede visualizar una lista de las redirecciones activas y pendientes en la página de redirecciones de tareas. En la página del historial de

redirecciones de tareas se visualiza una lista completa de las redirecciones activas, pendientes y caducadas. El supervisor puede eliminar cualquier redirección de tarea pendiente o activa.

### **7.4.2 Reenviar tareas reservadas por un usuario**

Las tareas que un usuario ha reservado pueden reenviarse a una destino alternativo. Pueden reenviarse tareas únicas o varias tareas reservadas a otro usuario, posición, trabajo, unidad organizativa, cola de trabajos o destino de asignación. Si el supervisor detecta que un usuario está sobrecargado o que tiene un número de tareas reservadas que otro usuario podría manejar mejor, puede optar por reenviar algunas de las tareas reservadas del usuario a otros usuarios.

### **7.4.3 Reasignar tareas reservadas por un usuario**

Las tareas reservadas del usuario también pueden reasignarse, invocando la estrategia inicial de asignación de tareas. La reasignación puede ser una buena alternativa al reenvío cuando el supervisor no tenga en mente ningún usuario o unidad específicos que esté más cualificado para gestionar las tareas, o cuando las tareas se han asignado al usuario por error y el supervisor no está seguro de qué unidad es responsable de ese tipo de tarea. El supervisor puede especificar una nota para explicar por qué se ha reasignado la tarea, que se registrará en el historial de tareas.

### **7.4.4 Reenviar tareas asignadas a un usuario**

Las tareas asignadas a un usuario pueden reenviarse a un destino alternativo. Pueden reenviarse tareas únicas o varias tareas a otro usuario, posición, trabajo, unidad organizativa, cola de trabajos o destino de asignación. Si el supervisor detecta que un usuario está sobrecargado y que, por tanto, no podrá realizar todas las tareas asignadas, puede optar por reenviar algunas de las tareas asignadas al usuario a otro lugar.

### **7.4.5 Reasignar tareas asignadas a un usuario**

Las tareas asignadas al usuario también pueden reasignarse, invocando la estrategia inicial de asignación de tareas. Por ejemplo, si una tarea se había reasignado anteriormente desde otro origen, la reasignación es un mecanismo sencillo para invertir la asignación y devolverla a su valor original.

---

## **7.5 Bloqueo de asignación de tareas**

En algunos casos, es posible que el supervisor desee detener la asignación de tareas a un usuario, sin que desee especificar otro usuario al que asignar las tareas. El bloqueo de asignación de tareas permite al supervisor asegurarse de que no se asignan tareas a un usuario individual a partir de una fecha y hora especificadas. El bloqueo de asignación de tareas, como la redirección de tareas, puede configurarse para que se inicie en una fecha futura, y puede ejecutarse hasta una hora de finalización especificada o ejecutarse indefinidamente. Las asignaciones de tareas existentes para el usuario bloqueado se suprimen y no se crean registros de asignación de tarea para el usuario bloqueado.

En la página Bloqueo de asignación de tareas puede visualizarse una lista de los bloqueos de asignación actuales y pendientes, y en la página Historial de bloqueo de asignación de tareas puede visualizarse una lista completa de los bloqueos de asignación actuales, pendientes y caducados. El supervisor puede borrar los bloqueos de asignación activos o pendientes.

---

## **7.6 Gestionar valores de usuario**

El supervisor puede visualizar más información de usuario para facilitar la toma de decisiones informada y editar algunos valores de usuario.

Los valores de usuario que el supervisor puede editar son:

- Habilidades del usuario.
- Patrones de trabajo del usuario.

- Reglas de aprobación de caso del usuario.
- Reglas de aprobación de pruebas del usuario.

El supervisor también puede acceder a los detalles de las actividades del calendario del usuario a fin de valorar si el usuario está ocupado o está disponible para realizar más trabajo. El supervisor no puede planificar nuevas actividades ni eliminar actividades del calendario. Otros valores de usuario pueden configurarse a nivel de administración.

---

## Capítulo 8. Gestionar el trabajo de unidades organizativas

---

### 8.1 El rol de la jerarquía de notificación de la organización

En organizaciones de gran tamaño, la información se desplaza en sentido ascendente y descendente a lo largo de la jerarquía de notificación. Generalmente, el trabajo se asigna a una unidad organizativa, trabajo o puesto en lugar de a un individuo. Los supervisores se encargan de evaluar el trabajo asignado a su unidad organizativa. Deciden en primer lugar si el trabajo es relevante, en segundo lugar si el trabajo debe redirigirse a una unidad más apropiada, y finalmente el trabajo que es adecuado para su equipo debe redirigirse a una persona de la unidad que tenga las habilidades adecuadas. El supervisor debe conocer la estructura de la organización para poder redirigir el trabajo de forma eficaz. Comprender el trabajo de otros grupos permitirá a los supervisores reasignar correctamente el trabajo a otros destinos de asignación.

---

### 8.2 El Espacio de trabajo de unidad organizativa

El Espacio de trabajo de unidad organizativa permite a los supervisores gestionar el trabajo de una unidad organizativa. El espacio de trabajo contiene los detalles clave de la unidad y una lista de todos los miembros, sus posiciones y sus detalles de contacto. La gestión del trabajo de una unidad organizativa se consigue gestionando el trabajo de los miembros de la unidad.

---

### 8.3 Gestionar las tareas asignadas a los miembros de la unidad organizativa

Los supervisores pueden supervisar las tareas asignadas a la unidad organizativa y reservar tareas para los usuarios que gestionan. El supervisor evalúa el trabajo asignado a la unidad organizativa y dirige el trabajo a la persona más cualificada para realizarlo.

---

### 8.4 Reservar tareas asignadas a la unidad organizativa para un usuario

El supervisor puede reservar todas o algunas de las tareas asignadas a una unidad organizativa para un solo usuario. El supervisor puede elegir un usuario de una lista de usuarios del supervisor o buscar cualquier usuario de la organización.

---

### 8.5 Visualizar las tareas reservadas de la unidad organizativa

El supervisor puede visualizar las tareas reservadas de la unidad organizativa en la página Tareas reservadas de unidad organizativa. Esta página visualiza un gráfico que muestra las tareas abiertas y aplazadas en forma de diagrama de barras, desglosado por usuario. El supervisor puede utilizar el diagrama para abrir listas de tareas abiertas o aplazadas para cada usuario, y visualizar los detalles de cada tarea.

---

### 8.6 Planificación de unidad organizativa

El supervisor tiene a su disposición una planificación de grupo de todos los usuarios de una unidad organizativa, que permite obtener una visión general de las actividades de los usuarios para la semana. La página toma de forma predeterminada la semana actual, pero es posible navegar hacia adelante y hacia atrás a intervalos semanales mediante los enlaces Semana anterior y Semana siguiente.



---

## Capítulo 9. Gestionar el trabajo de colas de trabajos

---

### 9.1 Introducción

Desde Cúram Supervisor Workspace, el supervisor puede acceder a una lista de las colas de trabajos a las que están suscritos los usuarios del supervisor. La lista contiene únicamente las colas de trabajos activas.

La gestión del trabajo de una cola de trabajos implica la reserva de tareas asignadas a la cola de trabajos para los usuarios suscritos a dicha cola. Los gráficos y listas de tareas del espacio de trabajo ofrecen una visión general de las tareas asignadas.

---

### 9.2 El Espacio de trabajo de cola de trabajos

El Espacio de trabajo de cola de trabajos contiene detalles clave acerca de una cola de trabajos, que incluyen el propietario de la cola de trabajos, y el nivel de confidencialidad establecido para la cola de trabajos. El Espacio de trabajo de cola de trabajos también indica si los usuarios pueden suscribirse a la cola de trabajos. Para visualizar el Espacio de trabajo de cola de trabajos, la cuenta del supervisor debe tener al menos el mismo nivel de confidencialidad que el establecido para la cola de trabajos. El nivel de confidencialidad y la propiedad de una cola de trabajos se establecen en el nivel de administración, al igual que el nivel de confidencialidad del supervisor.

---

### 9.3 Gestionar la suscripción a una cola de trabajos

Si el administrador del sistema ha permitido la suscripción de usuarios a la cola de trabajos, los usuarios pueden ser añadidos fácilmente a la cola de trabajos mediante la función Suscribir nuevo usuario. De forma similar, los usuarios pueden ser eliminados de la cola de trabajos mediante la función Anular suscripción suministrada en la lista de suscriptores.

---

### 9.4 Gestionar las tareas asignadas para colas de trabajos

Las tareas asignadas a la cola de trabajos y aún no reservadas por un usuario se muestran en una lista en la página Tareas asignadas a cola de trabajos. En esta lista pueden visualizarse detalles de cada tarea y reservarse tareas individuales para un usuario.

---

### 9.5 Reservar tareas en colas de trabajos

Pueden reservarse varias tareas de una cola de trabajos para un único usuario utilizando la función Reservar tareas. El supervisor puede elegir un usuario de una lista de todos los usuarios que le informan o buscar cualquier usuario de la organización por medio de la búsqueda de usuarios. Las tareas que se han de reservar para ese usuario se seleccionan de una lista de todas las tareas asignadas a la cola de trabajos.

---

### 9.6 Visualizar tareas reservadas de una cola de trabajos

El supervisor puede visualizar las tareas que se han reservado en la cola de trabajos en la página Tareas reservadas de cola de trabajos. Esta página visualiza un gráfico que muestra las tareas abiertas y aplazadas en forma de diagrama de barras, desglosado por usuario. El supervisor puede utilizar el diagrama para abrir listas de tareas abiertas y aplazadas para cada usuario. Desde estas listas, el supervisor puede profundizar aún más para visualizar los detalles de cada tarea.

---

## 9.7 Planificación de cola de trabajos

El supervisor tiene a su disposición una planificación de grupo de todos los usuarios suscritos a una cola de trabajos, que permite obtener una rápida visión general de las actividades de los usuarios para la semana. La página toma de forma predeterminada la semana actual, pero es posible navegar hacia adelante y hacia atrás a intervalos semanales mediante los enlaces [Semana anterior](#) y [Semana siguiente](#). Pulsando el enlace [Actividades de la semana de la planificación](#), el supervisor accederá al calendario del usuario.



---

## Capítulo 10. Conclusión

---

### 10.1 Resumen de conceptos

A continuación se ofrece un resumen de los conceptos tratados en esta guía:

- Cúram Supervisor Workspace ayuda a los supervisores facilitándoles las herramientas adecuadas para equilibrar las cargas de trabajo de los usuarios.
- Esto incluye herramientas para supervisar y mover casos y tareas a lo largo de su ciclo de vida.
- Cúram Supervisor Workspace consta de los siguientes espacios de trabajo: El Espacio de trabajo de supervisor, el Espacio de trabajo del caso, el Espacio de trabajo de usuario, el Espacio de trabajo de unidad organizativa y el Espacio de trabajo de la cola de trabajos.
- La aplicación también incluye mapas de calor para el seguimiento de problemas. Si se ha instalado el módulo Cúram Appeals, el Espacio de trabajo de supervisor incluye funciones para gestionar casos con apelaciones.

---

### 10.2 Resumen de funciones

La tabla siguiente ofrece un resumen de algunas de las funciones que proporciona Cúram Supervisor Workspace.

*Tabla 2. Funciones del supervisor*

Función	Actor(es)	Espacio(s) de trabajo
Reservar tarea(s)	Supervisor a usuario	Espacio de trabajo del caso, Espacio de trabajo de usuario
Reenviar tarea(s)	Supervisor a usuario, unidad organizativa, cola de trabajos, trabajo o posición	Espacio de trabajo del caso, Espacio de trabajo de usuario
Reasignar tarea(s)	Supervisor a usuario, unidad organizativa, cola de trabajos, trabajo o posición	Espacio de trabajo de usuario
Reasignar caso	Supervisor a usuario	Espacio de trabajo del caso, Espacio de trabajo de usuario, Casos con asuntos pendientes, Casos con apelaciones
Redirigir tarea(s)	Supervisor a usuario	Espacio de trabajo de usuario
Bloquear asignación de tareas	Supervisor a usuario	Espacio de trabajo de usuario
Crear o modificar habilidades del usuario	Supervisor a usuario	Espacio de trabajo de usuario
Crear o modificar patrones de trabajo del usuario	Supervisor a usuario	Espacio de trabajo de usuario
Crear o modificar reglas de aprobación de casos del usuario	Supervisor a usuario	Espacio de trabajo de usuario
Crear o modificar reglas de aprobación de pruebas del usuario	Supervisor a usuario	Espacio de trabajo de usuario
Suscribir o anular suscripción de usuario a colas de trabajos	Supervisor a usuario y a cola de trabajos	Espacio de trabajo de usuario, Espacio de trabajo de cola de trabajos



---

## Avisos

Esta información se ha desarrollado para productos y servicios ofrecidos en los Estados Unidos. Es posible que IBM no ofrezca los productos, servicios o características que se describen en este documento en otros países. Consulte al representante local de IBM para obtener información sobre los productos y servicios disponibles actualmente en su área. Cualquier referencia a un producto, programa o servicio de IBM no pretende indicar ni implica que sólo se pueda utilizar este producto, programa o servicio de IBM. En su lugar puede utilizarse cualquier producto, programa o servicio funcionalmente equivalente que no infrinja ninguno de los derechos de propiedad intelectual de IBM. No obstante, es responsabilidad del usuario evaluar y verificar el funcionamiento de cualquier producto, programa o servicio no IBM. Puede que IBM tenga patentes o solicitudes de patentes pendientes relacionadas con el tema principal que se describe en este documento. El suministro de este documento no le otorga ninguna licencia sobre estas patentes. Puede enviar las consultas sobre licencias, por escrito, a:

IBM Director of Licensing

IBM Corporation

North Castle Drive

Armonk, NY 10504-1785

U.S.A.

Para realizar consultas sobre licencias referentes a información de doble byte (DBCS), puede ponerse en contacto con el Departamento de Propiedad Intelectual de IBM de su país o escribir a:

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japón

El siguiente párrafo no se aplica al Reino Unido ni a ningún otro país en las que tales provisiones sean incompatibles con la legislación local: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUIDAS, AUNQUE SIN LIMITARSE A ELLAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO CONTRAVENCIÓN, COMERCIALIZABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO. Algunos estados o países no permiten la renuncia a las garantías explícitas o implícitas en ciertas transacciones, por tanto, es posible que esta declaración no resulte aplicable a su caso.

Esta publicación puede contener imprecisiones técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se realizan modificaciones en la información aquí contenida; estos cambios se incorporarán en ediciones nuevas de la publicación. IBM puede efectuar mejoras y/o cambios en los productos y/o programas descritos en esta publicación en cualquier momento y sin previo aviso.

Cualquier referencia que esta información haga a sitios que no son de IBM sólo se efectúa por conveniencia y no se trata de una recomendación. El material de esos sitios web no forma parte del material de este producto de IBM y la utilización de esos sitios web se realizará bajo su total responsabilidad.

IBM puede utilizar o distribuir la información proporcionada por el usuario de la manera que IBM crea apropiada, sin incurrir en ninguna obligación con el usuario. Los propietarios de licencias de este programa que deseen recibir información acerca de éste con el fin de permitir: (i) el intercambio de información entre programas creados independientemente y otros programas (incluido éste) y (ii) el uso mutuo de la información que se ha intercambiado, deben ponerse en contacto con el departamento siguiente:

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1

294 Route 100

Somers NY 10589-3216

U.S.A.

Dicha información puede estar disponible, sujeta a los términos y condiciones correspondientes, incluyendo, en algunos casos, el pago de una tarifa.

IBM proporciona el programa bajo licencia descrito en esta documentación, así como todo el material bajo licencia disponible, según los términos del Acuerdo de Cliente de IBM, del Acuerdo Internacional de Programas bajo Licencia de IBM o de cualquier otro acuerdo equivalente entre ambas partes.

Los datos de rendimiento contenidos aquí se han determinado en un entorno controlado. Por lo tanto, los resultados obtenidos en otros entornos operativos podrían variar de forma notable. Algunas mediciones han podido realizarse en sistemas de desarrollo y no existe ninguna garantía de que tales mediciones vayan a obtenerse también en sistemas de disponibilidad general. Además, es posible que algunas mediciones se hayan realizado mediante extrapolación. Los resultados reales pueden variar. Los usuarios de este documento deben verificar los datos aplicables a su entorno específico.

La información relativa a productos no IBM se ha obtenido de los distribuidores de dichos productos, de anuncios publicados o de otras fuentes disponibles públicamente.

IBM no ha probado esos productos y no puede confirmar la precisión del rendimiento, la compatibilidad ni ninguna otra afirmación relacionada con productos que no son de IBM. Las preguntas relacionadas con productos que no son de IBM deberán dirigirse a los proveedores de estos productos.

Todas las declaraciones relativas a planes o intenciones futuras de IBM están sujetas a modificación o retirada sin previo aviso, y sólo representan objetivos.

Todos los precios de IBM que se muestran son precios al por menor propuestos, actuales y sujetos a cambios sin previo aviso. Los precios de los proveedores pueden variar.

Esta información está pensada para fines de planificación solamente. La información incluida en este documento puede cambiar antes de que los productos descritos estén disponibles.

Esta información contiene ejemplos de datos e informes utilizados en operaciones cotidianas de negocios. Para ilustrarlos de la manera más completa posible, los ejemplos incluyen los nombres de personas, empresas, marcas y productos. Todos estos nombres son ficticios y cualquier similitud con nombres y direcciones utilizados por una empresa real es totalmente fortuita.

## LICENCIA DE COPYRIGHT

Esta información contiene programas de aplicación de ejemplo en código fuente, que ilustran técnicas de programación en diferentes plataformas operativas. El usuario puede copiar, modificar y distribuir dichos programas de ejemplo de cualquier modo sin pagar a IBM, con la finalidad de desarrollar, utilizar, comercializar o distribuir programas de aplicación adecuados a la interfaz de programas de aplicación para la plataforma operativa para la que se han escrito los programas de ejemplo. Estos ejemplos no se han probado bajo todas las condiciones posibles. Por lo tanto, IBM no puede asegurar ni implicar la fiabilidad, utilidad o función de estos programas. Los programas de ejemplo son proporcionados "TAL CUAL", sin garantía de ningún tipo. IBM no será responsable de los daños debidos al uso de los programas de ejemplo.

Cada copia o parte de estos programas de ejemplo o cualquier trabajo derivado debe incluir un aviso de copyright como el siguiente:

© (nombre de la empresa) (año). Partes de este código derivan de Programas de ejemplo de IBM Corp.

© Copyright IBM Corp. \_especifique el año o años\_. Reservados todos los derechos.

Si está viendo esta información en copia software, es posible que las fotografías y las ilustraciones en color no aparezcan.

---

## Marcas registradas

IBM, el logotipo de IBM e [ibm.com](http://www.ibm.com) son marcas registradas de International Business Machines Corp. en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de servicio y producto podrían ser marcas registradas de IBM u otras compañías. Encontrará una lista actual de marcas registradas de IBM en la web, en la sección "Copyright and trademark information" del sitio <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>.

Otros nombres pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Otros nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de terceros.







Impreso en España